

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Compliance Theory of planned behavior (TPB)*

Menurut Ajezen, (1991) *Theory of Planned Behavior (TPB)* adalah suatu teori yang mempelajari perilaku-perilaku manusia yang akan terbentuk apabila adanya sebuah dorongan atau keyakinan untuk dapat berperilaku dari individu itu sendiri. Ada 3 (tiga) faktor yang dapat mempengaruhi perilaku manusia sebagai berikut:

1. *Behavioral beliefs*, merupakan suatu kepercayaan mengenai beberapa kemungkinan akan terjadinya suatu perilaku. Dengan kata lain, *Behavioral beliefs* ialah suatu keyakinan dari diri individu, akan hasil dari perilaku serta evaluasi kemungkinan akan terbentuk variabel sikap (*attitude*).
2. *Normative Beliefs*, merupakan suatu keyakinan tentang harapan normative yang muncul akibat adanya pengaruh dari orang lain dan adanya motivasi dari individu sendiri guna memenuhi harapan tersebut.
3. *Control beliefs*, yaitu perasaan mengenai beberapa kuat faktor-faktor tertentu diyakini mendukung atau menghambat perilaku yang ditunjukkan, serta keyakinan terhadap realitas faktor-faktor tersebut. Hal-hal yang dapat menjadi penghambat ketika suatu tingkah laku diungkapkan dapat timbul dari variabel lingkungan internal maupun eksternal dari individu itu sendiri.

2.2 Pajak

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan pemerintah dari kontribusi masyarakat (wajib pajak) yang di kontribusi balas jasanya tidak dapat dirasakan secara langsung oleh wajib pajak dan pajak memberikan kontribusi terbesar dalam

penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai pengeluaran rutin maupun pengeluaran pembangunan (Machdar, 2023). Pajak merupakan pengutan wajib yang diberikan kepada pemerintah atau suatu kontribusi wajib dari setiap negara yang dapat dipaksakan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku untuk kepentingan rakyat banyak dan juga pembangunan negara meskipun tidak secara langsung dapat dirasakan optimal (Gojali & Tarmidi, 2023).

Definisi pajak menurut Melanthon *et al.*, (2021) pajak merupakan iuran wajib kepada negara yang dilakukan oleh perorangan atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, tanpa imbalan langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Pembayaran pajak merupakan perwujudan kewajiban negara serta peran wajib pajak secara langsung dan bersama-sama melaksanakan kewajiban perpajakan untuk pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Sesuai dengan filosofi undang-undang perpajakan, membayar pajak bukan sekedar kewajiban saja, melainkan merupakan hak setiap warga negara untuk berpartisipasi dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional.

Pajak merupakan sumber penerimaan terbesar dalam susunan APBN negara Amanda *et al.*, 2023. Dana dari penerimaan pajak sebagai sumber utama APBN dialokasikan untuk mendanai berbagai pengeluaran negara untuk kemakmuran rakyat. Begitu besarnya peranan pajak dalam APBN, maka usaha untuk meningkatkan penerimaan pajak terus dilakukan oleh pemerintah yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jendral Pajak. Berbagai upaya dilakukan Direktorat Jendral Pajak agar penerimaan pajak maksimal, antara lain adalah dengan estensifikasi dan intensifikasi. Estensifikasi ditempuh dengan

meningkatkan jumlah wajib pajak yang aktif, sedangkan intensifikasi dapat ditempuh dengan meningkatkan kualitas aparatur perpajakan. Pelayanan prima terhadap wajib pajak, dan pembinaan kepada para wajib pajak, pengawasan administratif, pemeriksaan, penyidikan, penagihan pasif atau aktif, penegakan hukum, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

2.2.1 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak merupakan kondisi pemenuhan kewajibannya yang tergambar pada kepatuhan terhadap UU Perpajakan, mengisi formulir SPT pajak secara jelas dan lengkap serta menghitung bahkan melaporkan total pajaknya yang terutang untuk membayarnya tepat waktu (Karsam *et al.*, 2022).

Kepatuhan wajib pajak merupakan tindakan yang mencerminkan patuh dan sadar terhadap ketertiban dalam kewajiban perpajakan wajib pajak dengan melakukan pembayaran dan pelaporan atas perpajakan masa dan tahunan dari wajib pajak yang bersangkutan baik untuk kelompok orang atau modal sendiri sebagai modal usaha sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku (Wichmann *et al.*, 2024). Dalam hal ini, dalam hal ini, Direktorat Jendral Pajak sebagai salah satu instansi pemerintah di bawah Kementerian Keuangan berupaya meningkatkan penerimaan perpajakan melalui ekspansi dan intensifikasi wajib pajak. Menjangkau wajib pajak baru adalah salah satu cara memperluas subjek dan objek perpajakan. Salah satu meningkatkan dan Memaksimalkan penerimaan pajak perlu ditingkatkan kesadaran wajib pajak untuk membayar beban pajak (Khozen & Setyowati, 2023).

Direktorat Jendral Pajak akan memberikan penghargaan bagi wajib pajak yang melakukan kewajibannya secara baik dan benar. Pemberian penghargaan guna untuk mendorong dan meningkatkan penerimaan negara

khususnya di sektor perpajakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2021, tentang tata cara penetapan dan pencabutan penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan pembayaran pajak. Wajib pajak dimasukkan dalam kategori wajib pajak patuh apabila telah memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
2. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur dan menunda pembayaran pajak.
3. Laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
4. Tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Adapun indikator kepatuhan wajib pajak yaitu:

- 1) Mendaftarkan diri sebagai wajib pajak.
- 2) Melaporkan SPT dengan benar.
- 3) Membayar pajak yang terutang dengan jumlah yang benar.
- 4) Memiliki NPWP.
- 5) Menghitung serta membayar pajak dengan benar.
- 6) Mencatat keuangan penghasilan yang didapatkan.
- 7) Membayar pajak dengan kesadaran sendiri.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Pajak

Florence, (2023) Peningkatan kepuasan Wajib Pajak menjadi strategi utama bagi instansi pemerintah di Indonesia agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan wajib pajak merupakan gambaran dari keselarasan, antara harapan, keinginan, kebutuhan seseorang dengan hasil yang didapatkan lantaran adanya sebuah sistem (Toniarta & Merkusiwati, 2023). Petugas pajak harus mampu memberikan kualitas pelayanan dan kinerja yang baik kepada wajib pajak berhubungan dengan proses pemenuhan hak dan kewajiban perpajakannya sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para wajib pajak agar meningkatkan kepatuhan pajaknya.

Sedangkan menurut pendapat Purnamasari (2023) pelayanan dalam hal perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Kualitas pelayanan pajak yang diberikan oleh aparat pajak akan dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin baik juga tingkat kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan pada sektor perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak untuk membantu wajib pajak memenuhi kewajiban pajaknya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik, karena:

- a. Dijalankan oleh instansi pemerintah.
- b. Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang.

- c. Tidak berorientasi pada profit atau laba.

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus-menerus. Melalui surat edaran Direktorat Jenderal Pajak No SE-09/PJ/2013 tentang pelayanan prima ditegaskan beberapa ketentuan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak kepada wajib pajak sebagai berikut:

- 1) Waktu pelayanan adalah pukul 08.00 – 16.00 WIB.
- 2) Pegawai yang berhubungan langsung dengan wajib pajak harus menjaga sopan santun dan perilaku ramah, tanggap, cermat, dan cepat serta tidak mempersulit pelayanan, dengan cara:
 - a. Bersikap hormat dan rendah hati.
 - b. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersepatu.
 - c. Bersikap ramah, memberikan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa).
 - d. Mengenakan identitas pegawai.
 - e. Mendengarkan dengan baik apa yang diutarakan oleh wajib pajak, tidak melakukan aktivitas lain misalnya menjawab panggilan telepon, makan, dan minum atau mendengarkan musik.
 - f. Apabila masih terdapat layanan yang perlu dikonfirmasi sehingga wajib pajak tidak menunggu terlalu lama, petugas dapat meminta nomor telepon wajib pajak untuk dihubungi kembali.
 - g. Tidak mengobrol atau bercanda.
 - h. Menata waktu konsultasi dengan efektif dan efisien.
 - i. Menyerahkan dokumen atau tanda terima kepada wajib pajak dengan sopan.

Menurut Karsam *et al.*, (2022), kualitas pelayanan pajak diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sikap pegawai pajak.
2. Cara pegawai melayani wajib pajak.
3. Pemberian Informasi kepada wajib pajak.
4. Pemberian jaminan kenyamanan dalam pelayanan pajak.
5. Pelayanan dengan sepenuh hati dan rasa empati.

Menurut Purnamasari (2023) kualitas pelayanan pajak di ukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

6. Cepat serta tanggap dalam melayani keluhan dan kesulitan wajib pajak.
7. Saran dan Prasarana Yang baik.

2.2.3 Kesadaran Wajib Pajak

Kesadaran menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) ialah suatu keadaan mengerti, hal yang di alami atau dirasakan seseorang, kesadaran seseorang atas nilai yang terdapat dalam diri manusia terhadap hukum yang ada, pengertian yang mendalam pada seseorang atau sekelompok orang yang terwujud dalam sikap, pemikiran, dan tingkah laku yang membantu pengembangan lingkungan, kesadaran seseorang secara penuh atas hak dan kewajibannya sebagai masyarakat. Bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap realitas dan memahami realitas adalah unsur dari dalam manusia yang disebut kesadaran. Handayani (2021) mengemukakan bahwa kesadaran adalah keadaan mengerti dan mengetahui. Kesadaran menurut Stella Oktaviani (2023) kondisi wajib pajak mengenal serta mendalami arti tugas maupun arahan pelunasan pajak pada negara. Sedangkan pendapat yang dilakukan oleh Machdar (2023) kesadaran wajib pajak merupakan

itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak secara sukarela.

Dalam Penelitian Toniarta & Merkusiwati (2023) Kesadaran wajib pajak diukur dengan menggunakan indicator sebagai berikut :

1. Sadar atas adanya kewajiban untuk membayar dan melaporkan pajak.
2. Persepsi wajib pajak.
3. Pengetahuan wajib pajak.
4. Respons terhadap perubahan peraturan.
5. Partisipasi dalam program pajak.
6. Penggunaan fasilitas pajak.
7. Kepuasan terhadap layanan pajak.

2.2.4 Pemahaman *E-Filling*

Direktorat Jenderal Pajak meluncurkan produk *E-filling* atau *electronic filling system*. Menurut Karsam *et al.*, (2022) *E-filling* merupakan layanan pengisian dan penyampaian surat pemberitahuan wajib pajak yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* kepada Direktorat Jenderal Pajak melalui internet pada *website* Direktorat Jenderal Pajak atau melalui penyedia jasa aplikasi yang telah ditunjuk oleh Direktorat Jenderal Pajak. Adanya *e-filling* dapat menghemat anggaran penggunaan kertas. Sedangkan pendapat dari penelitian Syahfiri & Ompusunggu (2024) *E-Filling* adalah formulir *online* elektronik yang dapat disampaikan melalui internet. Memanfaatkan pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) secara *online* dan *real time* berbasis web, sebuah penyedia jasa telah bermitra dengan Direktorat Jenderal Pajak untuk menyediakan layanan aplikasi. Dalam penelitian Karsam *et al.*, (2022) sistem *e-filling* diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Sistem penyampaian SPT secara online.
2. Pelaporan SPT.
3. Pehaman sumber daya manusia terhadap sistem *e-filling*.
4. Koneksi internet yang mendukung.
5. Fasilitas software hardware yang baik.
6. Menggunakan sistem lebih efisien dari segi waktu dan tenaga.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sebagai sumber referensi, perbandingan serta kajian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan temuan-temuan terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Kepatuhan wajib pajak telah menjadi subjek dari banyaknya penelitian. Penelitian ini berbeda dari penelitian lain dikarenakan menggunakan beberapa variasi faktor. Berikut penelitian terdahulu yang relevan, sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
1	<i>E-filling sytems, tax Penalties, Fiscal services, taxpayer awareness, understanding of taxpayers and the compliance of individual taxpayers</i> (Karsam et al., 2022)	X1 : <i>E-Filling System</i> X2 : Sanksi Pajak X3 : Pelayanan Fiskus X4 : Pemahaman Wajib Pajak X5 : Kesadaran Wajib Pajak	1. Pemahaman wajib pajak berpengaruh positif serta relevan terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. Kesadaran wajib pajak mempunyai dampak positif maupun signifikannya terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Pelayanan Fiskus berdampak positif

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		Y : Kepatuhan Wajib Pajak	serta Relevan terhadap kepatuhan wajib pajak 4. Sanksi Perpajakannya memiliki dampak positif serta relevan terhadap kepatuhan wajib pajak 5. Sistem E-Filling mempunyai efek positif serta signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2	<i>The Infuence of Tax Knowledge, Self Assessment System, E-Filling, Income Level and Txpayer Awareness on Taxpayer</i> (Alifvia Amanda, I Made Sudiartana, 2023)	X1 : Pengetahuan Perpajakan X2 : <i>Self Assesment System</i> X3 : <i>E-Filling</i> X4 : Tingkat Pendapatan X5 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 2. <i>Self Assesment System</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 3. <i>E-Filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. 4. Tingkat pendapatan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. 5. Kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
3	<i>The Influence of Tax Socialization, Service Quality, and Tax Sanctions on Individual Taxpayer Compliance.</i> (Putu et al., 2021)	X1 : Sosialisasi Pajak X2 : Kualitas Pelayanan X3 : Sanksi Perpajakan	Sosialisasi pajak, Kualitas pelayan, dan Sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	
4	Pengaruh kesadaran, pengetahuan, kualitas pelayanan fiskus, sanksi, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang memiliki pekerjaan bebas (Handayani, 2021)	X1 : Kesadaran X2 : Pengetahuan Kualitas Pelayanan Fiskus X3 : Sanksi X4 : Sosialisasi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Kesadaran, Pengetahuan kualitas pelayanan fiskus, sanksi dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
5	<i>The effect of implementing e-filling, the level of understanding of taxation and taxpayer awareness of individual taxpayers compliance</i> (Stella Oktaviani, 2023)	X1 : Penerapan E- Filling X2 : Tingkat Pemahaman Perpajakan X3 : Kesadaran Wajib Pajak Y : Kepatuhan WajibPajak Orang Pribadi	Penerapan E- Filling, Pemahaman Wajib Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
6	<i>The Influence of Account Representative Service Quality, Tax Sanctions and E-Filling on Individual Taxpayer Compliance</i> (Lucy	X1 : Kualitas Pelayanan Account Representative X2 : Sanksi Pajak	Kualitas pelayanan, Account representative, sanksi pajak dan e-filling secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
	Adha Syahfiri & Hermaya (Ompusunggu, 2024)	X3 : <i>E-Filling</i> Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	orang pribadi
7	Pengaruh penerapan <i>e-filling</i> dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Lestari, N. D., & Sofianty, 2021)	X1 : Penerapan <i>E- Filling</i> X2 : Pemahaman Perpajakan X3 : Preferensi Risiko Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Penerapan <i>E-filling</i> , pemahaman perpajakan, dan preferensi resiko wajib pajak berpengaruh positif signifikan terhadap wajib pajak orang pribadi
8	Pengaruh pemahaman perpajakan, efektivitas perpajakan, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak (Purnamasari, 2023)	X1 : Pemahaman Perpajakan X2 : Efektivitas Sistem Perpajakan X3 : Kualitas Pelayanan Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial dari variabel pemahaman perpajakan, efektifitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. secara parsial tidak terdapat pengaruh positif signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak
9	<i>The effect of trust in government, tax rate taxpayer awareness, service quality, and tax sanction on individual taxpayer compliance.</i> (Toniarta, I. N., & Merkusiwati, 2023)	X1 : Kepercayaan Kepada Pemerintah X2 : Tarif Pajak X3 : Kesadaran Wajib Pajak	Pemerintah, tarif pajak, kesadaran Wajib pajak, kualitas pelayanan, dan sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		X4 : Kualitas Pelayanan X5 : Sanksi Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	pribadi
10	<i>Service Quality Satisfaction Mediates the Effect of E-Filing Implementation on Taxpayer Compliance Levels</i> (Florence, 2023)	X1 : Kualitas Pelayanan X2 : Penerapan E- Filing Y : Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan <i>e-Filling</i> , Kepuasan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak.
11.	Pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, dan pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Hanum Fauzia et al., 2023)	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Kualitas Pelayanan X3 : Pemahaman Peraturan Perpajakan Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kesadaran Wajib ajak, Kualitas Pelayanan, dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhanWajib Pajak Orang Pribadi
12.	<i>Pernerapan e-filling, pemahaman peraturan perpajakan dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib orang pribadi</i> (Selly Putri Lestari, 2023)	X1 : Penerapan E- Filing X2 : Pemahaman Peraturan Perpajakan X3 : Sanksi Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Penerapan <i>E-filling</i> , Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dansignifikan sementara sanksi Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		Orang Pribadi	
13.	The influence of taxpayer awareness, tax sanctions, and fiscus services on individual taxpayer compliance with religiosity as moderating variable (Machdar., 2023)	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Sanksi Pajak X3 : Pelayanan Fiskus Y : Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Dan Pelayanan Fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
14.	Sistem elektronik dan kepatuhan wajib pajak (P. Hardiningsih, RMO, R. Wahyono, 2021)	X1 : <i>E-Filling</i> Y : Kepatuhan Pajak	<i>E-Filling</i> tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.
15.	<i>The Effect of E-Filling System Implementation on Taxpayer Compliance with Information Technology Mastery as a Moderation Variable at KPP Pratama Meulaboh</i> (Marfito et al., 2023)	X1 : <i>E-Filling</i> X2 : Teknologi Informasi Y : Kepatuhan Wajib Pajak.	1. Penerapan sistem <i>e-filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak
16	<i>taxpayers' typology</i> (Hana & Vitezić, 2023)	X1 : Kesadaran Wajib Pajak X2 : Penghindaran Pajak X3 : Tarif Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kesadaran wajib tidak berpengaruh terhadap wajib pajak 2. Membujuk dan mendorong wajib pajak tidak berpengaruh tingginya biaya pada sistem perpajakan
17	<i>The effect of implementing e-filling systems on personal tax compliance with internet knowledge</i>	X1 : <i>E-Filling</i> X2 : Internet Knowledge Y : Kepatuhan	1. Berpengaruh positif secara sistem 2. tidak berpengaruh positif/parsial

No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
	<i>as moderated variables</i> (Purba et al., 2022)	Wajib Pajak	
18.	<i>Tax service quality for enterprises: development of a valid measurement scale</i> (Au et al., 2022)	X1 : Kualitas Pelayanan Pajak X2 : Otoritas Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
19.	<i>Do taxpayers consider quality labels as a form of recommendation for good tax-preparation services? Evidence from Germany</i> (Wichmann et al., 2024)	X1 : Kualitas Pelayanan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak
20.	<i>Managing taxpayer compliance: reflections on the drivers of willingness to pay taxes in times of crisis</i> (Khozen & Setyowati, 2023)	X1 : Kesadaran Pajak X2 : Sanksi Pajak X3 : Keadilan Pajak X4 : Pengetahuan Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif kepatuhan wajib pajak 2. Keadilan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3. Pemeriksa pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
21.	The influence of external taxpayer factors on tax compliance to join the voluntary disclosure program (Gojali & Tarmidi, 2023)	X1 : Sanksi Pajak X2 : Kualitas Pelayanan Pajak X3 : Pemeriksa Pajak	1. Sanksi berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak 2. Kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap

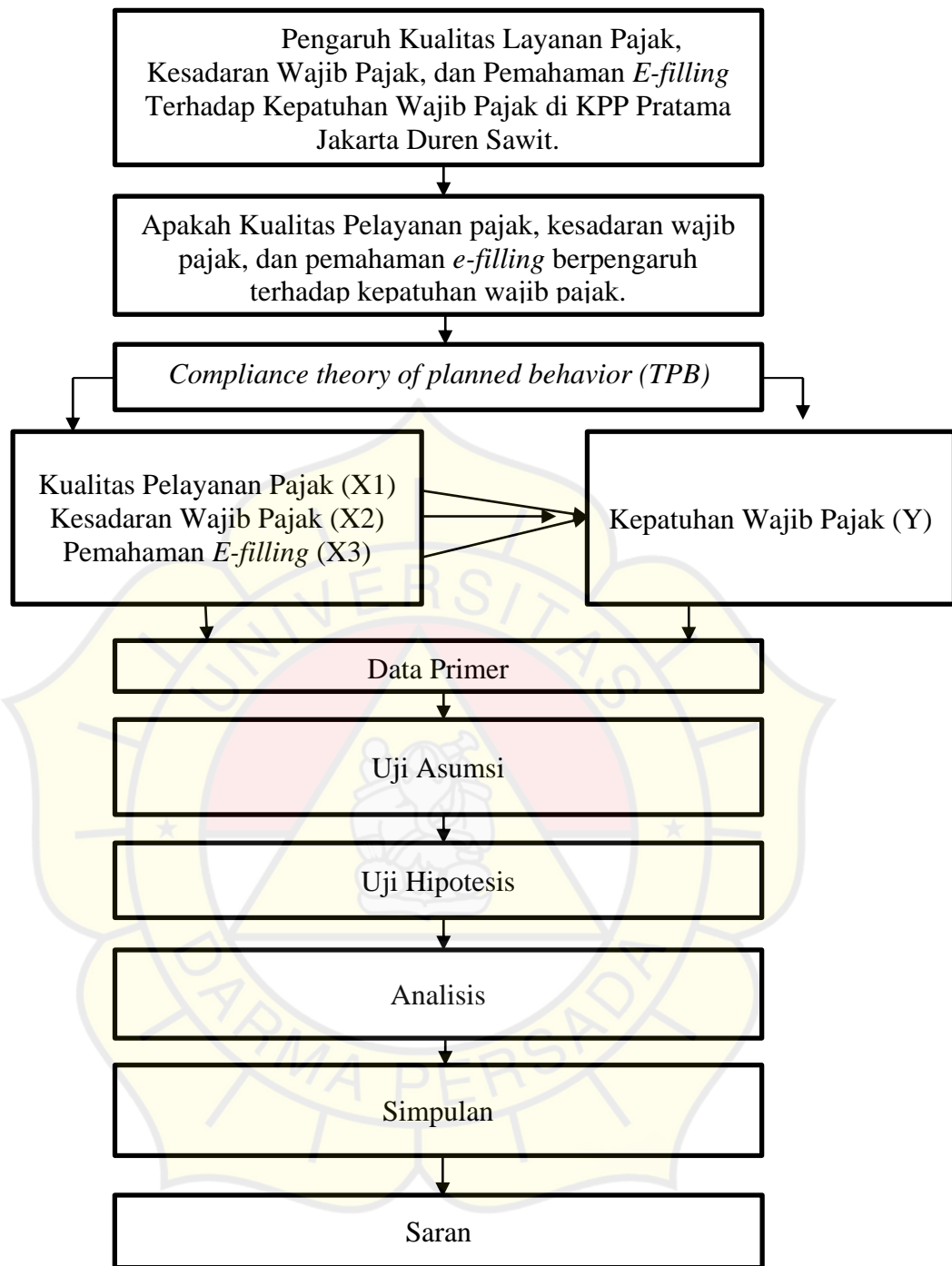
No	Judul, Nama & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian
		Y : Kepatuhan Wajib Pajak	kepatuhan wajib pajak 3. Pemeriksa pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.
22.	The effect of implementation of e-filling system on taxpayer compliance with the understanding of the internet (Melanthon, Yosephine & Purba, 2021)	X1 : <i>E-Filling</i> X2 : Pemahaman Internet Y : Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pemahaman internet tidak dapat memoderasi pengaruh penerapan <i>e-filling</i> terhadap kepatuhan wajib pajak
23	<i>The impact of e-SPT, e-filling, e-billing and taxpayer attitude toward tax compliance on individual taxpayers of Micro, small, and medium business (evelyn, 2023)</i>	X1 : <i>E-Filling</i> X2 : <i>E-Billing</i> X3 : <i>E-SPT</i> X4 : Sikap Wajib Pajak Y : Kepatuhan Wajib Pajak	1. <i>e-filling</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 2. <i>e-billing</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 3. <i>e-SPT</i> berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak 4. sikap wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak

Sumber: Penelitian Sebelumnya

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan dalam penelitian, serta sebagai gambaran kerangka pemecahan masalah yang berlandaskan pada teori ilmiah sebagai dasar penyusunan kerangka pemikiran untuk menghasilkan hipotesis. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



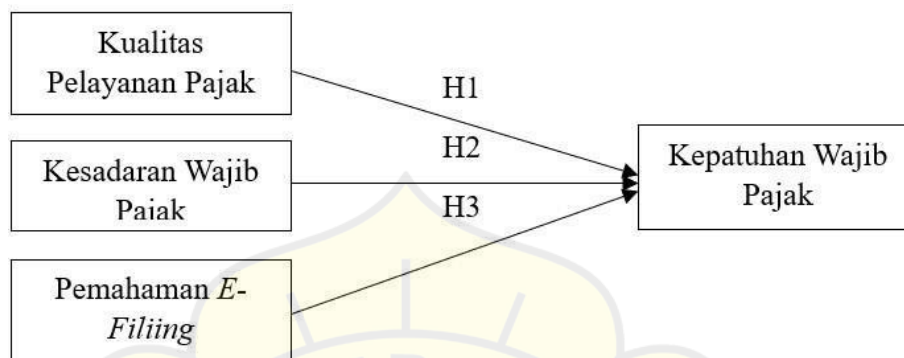


Sumber: data diolah penulis 2024

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran

2.5 Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan bentuk paradigma dengan 3 variabel bebas dan satu variabel terikat yang dapat diterangkan melalui gambar di bawah ini:



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan. Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Layanan petugas yang diberi berguna mempermudah pemenuhan kewajibannya merupakan tugas dan fungsi petugas pajak. Kualitas Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi pelanggan, jadi kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan

penyampaian pelayanan tersebut membagi harapan pelanggan.

Florence (2023); Handayani (2021); Hanum Fauzia *et al.*, (2023); Karsam *et al.*, (2022); Syahfiri & Ompusunggu (2024); Putu *et al.*, (2021); Toniarta & Merkusiwati (2023); Machdar (2023); Au *et al.*, (2022); Wichmann *et al.*, (2024) menyatakan bahwa pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian tersebut bertentangan yang dilakukan oleh Purnamasari, (2023); Gojali & Tarmidi (2023) bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut, maka peneliti memberikan hipotesis:

H1: Kualitas Pelayanan Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.6.2 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

Kesadaran wajib pajak ialah wajib pajaknya dengan suka rela mengerti serta memahami serta mentaati aturan umum pajaknya. Kesadaran wajib pajak bentuk kemauan wajib pajaknya guna memenuhi kewajibannya tanpa adanya imbalan secara langsung. Kesadaran wajib pajak yakni komponen dapat mempengaruhi Tanggung jawab Pajak buat melengkapi kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Karsam *et al.*, (2022); Alifvia Amanda, I Made Sudiartana (2023); Handayani (2021); Stella Oktaviani (2023); Toniarta & Merkusiwati (2023); Hanum Fauzia *et al.*, (2023); Machdar (2023); Khozen & Setyowati (2023) Memberikan hasil kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Peneliatan tersebut bertentangan yang dilakukan oleh Hana & Vitezić (2023) bahwa kesadaran wajib pajak tidak

berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dari penjelasan tersebut, maka peneliti memberikan hipotesis:

H2: Kesadaran Wajib Pajak Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi

2.6.3 Pengaruh Pemahaman *E-Filling* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Orang Pribadi

Sistem *e-filling* suatu strategi menyampaikan SPT bulanan dan tahunannya yang dilaksanakan dengan *online* serta *real time* lewat ASP. Wajib pajak yang sadar bahwa *E-filling* mempermudah pekerjaannya maka akan memiliki kepatuhan dalam hal pajak. Keefektifan waktu dalam penggunaan *E-filling* membuat wajib pajak cenderung menggunakan *E-filling*, prosesnya lebih praktis, dapat dikerjakan dimana saja, terjaminnya keamanan data wajib pajak dan kecepatan dalam prosesnya menandakan semakin sedikit waktu yang dibutuhkan wajib pajak untuk mengurus perpajakan, sehingga meningkatkan mereka untuk melapor karena *E-filling* membuat semua proses menjadi lebih mudah dan cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Amanda & Sudiartana (2023); Florence (2023); Karsam *et al.*, (2022); Lestari & Sofianty (2021); Selly Putri Lestari (2023); Stella Oktaviani (2023); Syahfiri & Ompusunggu (2024); Marfito *et al.*, (2023); Purba *et al.*, (2022); evelyn (2023) Memberikan hasil pemahaman *e-filling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian ini berbeda ditemukan oleh Hardiningsih (2021); Melanthon *et al.*, (2021) bahwa penerapan sistem *e-filling* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Maka penelitian ini memberikan hipotesis:

H3: Pemahaman *E-Filling* Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak